

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



TIỂU LUẬN KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Đề tài: Để rèn luyện và nâng cao kỹ năng giao tiếp, bản thân anh /chị cần rèn luyện những nội dung nào trong các nội dung của học phần kỹ năng giao tiếp 2

Giảng viên hướng dẫn: Võ Minh Thành

Sinh viên thực hiện: Cao Viết Tú

MSSV: 2311560226

Lớp: 23KNGT2.D3.04

Khoá: 2023

Ngành: Công nghệ thông tin

Tp HCM, tháng 07 năm 2024

MỤC LỤC

NỘI DUNG	4
I: TỔNG QUAN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP	4
1: Khái niệm	4
2: Vai trò của kỹ năng giao tiếp	4
2.1: Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong công việc	4
2.2: Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống.....	5
3: Hình thức giao tiếp.	5
II. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỤ THỂ.....	5
1: Kỹ năng quản trị cuộc đời	5
1.1: Khái niệm quản trị cuộc đời:	5
1.2: Tầm quan trọng của kỹ năng quản trị cuộc đời	6
1.3: Cách để quản trị cuộc đời	6
2: Kỹ năng làm việc nhóm.....	7
2.1: Khái niệm	7
2.2: Vai trò và lợi ích của kỹ năng làm việc nhóm	8
2.3: Một số kỹ năng làm việc nhóm cần phải có	8
3: Kỹ năng tìm kiếm việc làm	9
3.1: Khái niệm	9
3.2: Vai trò.....	9
4: Một số kỹ năng khác.....	9
III: TỰ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ TỪNG KỸ NĂNG ĐÃ HỌC	10
1/ Điểm mạnh (Strength)	10
2/ Điểm yếu (Weakness)	10
3/ Cơ hội (Opportunity)	10
4/ Thách thức (Threats).....	10
IV: KẾ HOẠCH RÈN LUYỆN ĐỐI VỚI TỪNG KỸ NĂNG	10
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	12

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các giảng viên đã truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian học tập vừa qua. Trong thời gian tham gia lớp học Kỹ năng giao tiếp này, em đã có thêm cho mình rất nhiều kiến thức quý giá. Đây chắc chắn sẽ là hành trang để em có thể bước tiếp sau này.

Bộ môn Kỹ năng giao tiếp là môn học thú vị, vô cùng bổ ích và có tính thực tế cao. Đảm bảo cung cấp đủ kiến thức, gắn liền với nhu cầu thực tế của sinh viên. Nhưng do số lượng kiến thức của em còn hạn chế nên bài tiểu luận này vẫn còn mắc rất nhiều sai sót nên kính mong cô (thầy) xem xét, đưa ra những góp ý để cho bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn.

NỘI DUNG

I: TỔNG QUAN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

1: Khái niệm

- Kỹ năng giao tiếp là khả năng truyền đạt ý kiến, thông tin một cách hiệu quả giữa mỗi cá nhân hoặc nhóm bao gồm khả năng lắng nghe, hiểu biết, và phản ứng phù hợp với người khác trong mọi tình huống giao tiếp. Nó cũng bao gồm khả năng sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ, ngôn ngữ cơ thể, giọng điệu và các phương tiện truyền đạt khác để truyền đạt ý tưởng một cách rõ ràng và thuyết phục.

2: Vai trò của kỹ năng giao tiếp

- Kỹ năng giao tiếp có vai trò rất quan trọng trong cuộc sống mỗi cá nhân và trong công việc.

2.1: Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong công việc

- Kỹ năng giao tiếp giúp bạn truyền tải thông tin một cách hiệu quả và chính xác

→ Giúp mọi thành viên hiểu và thực hiện công việc đúng cách.

- Kỹ năng giao tiếp giúp xây dựng và duy trì các mối quan hệ trong công việc được tốt -> Tạo sự hợp tác, tạo được lòng tin và thúc đẩy sự đồng lòng trong nhóm làm việc.

- Kỹ năng giao tiếp giúp bạn giải quyết xung đột một cách hiệu quả bằng cách lắng nghe và hiểu rõ những quan điểm của người khác -> Tạo ra sự thông cảm, tránh hiểu lầm và những xung đột không đáng có.

- Kỹ năng giao tiếp là yếu tố quan trọng trong lãnh đạo và quản lý. Lãnh đạo khi có giao tiếp tốt có thể truyền đạt những mục tiêu, định hướng và những mong muốn của tổ chức đến nhân viên và vạch ra những nhiệm vụ, hướng dẫn,... để tạo động lực cho nhóm làm việc.

2.2: Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống

- Giúp chúng ta duy trì tốt được các mối quan hệ cá nhân. Nó cho phép chúng ta tương tác hiệu quả, bày tỏ ý kiến của mình, xây dựng sự tin tưởng và tạo ra môi trường giao tiếp thoải mái.

- Giúp mối quan hệ trong gia đình được tốt hơn. Kỹ năng giao tiếp là yếu tố cốt lõi trong việc xây dựng mối quan hệ gia đình.

- Kỹ năng giao tiếp là một cách chúng ta tương tác với xã hội, thể hiện những quan điểm của mình và nó cho phép chúng ta tham gia các hoạt động xã hội, xây dựng các mối quan hệ và tạo ra cộng đồng đa dạng và phong phú.

- Kỹ năng giao tiếp giúp chúng ta có thể đứng và truyền tải những thông tin một cách sáng tạo và có ảnh hưởng đến ý kiến và hành động của người khác trước đám đông.

3: Hình thức giao tiếp.

- Thứ nhất là giao tiếp trực tiếp, là hình thức giao tiếp mà các chủ thể gặp mặt trực tiếp với nhau – mặt đối mặt để trao đổi thông tin, nhận thức và tác động lẫn nhau.
- Thứ hai là giao tiếp gián tiếp, là hình thức giao tiếp thông qua các phương tiện hay yếu tố trung gian. Giao tiếp gián tiếp bao gồm rất nhiều hình thức như giao tiếp qua điện thoại, thư điện tử (E-mail), mạng xã hội,...

II. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỤ THỂ

1: Kỹ năng quản trị cuộc đời

1.1: Khái niệm quản trị cuộc đời:

- Quản trị cuộc đời là cách thức chúng ta lãnh đạo, định hướng quản lý chính mình như thế nào để có được cuộc đời như mình mong muốn. Đó là những điều đặc biệt cần thiết cho cuộc đời nhưng lại chưa hoặc rất ít khi được dạy ở trường học.

1.2: Tầm quan trọng của kỹ năng quản trị cuộc đời

- Kỹ năng quản trị cuộc đời là những kỹ năng và công cụ trong việc quản lý, tổ chức, và phát triển cuộc sống cá nhân một cách hiệu quả.
- Kỹ năng này giúp bản thân xác định mục tiêu rõ ràng, lập kế hoạch, quản lý thời gian, tạo động lực để đạt được thành công và sự cân bằng trong cuộc sống.
- Kỹ năng quản trị cuộc đời là kỹ năng quan không thể thiếu với bất kỳ ai.
- Giúp chúng ta có phương pháp làm việc tối ưu và hiệu quả nhất và tốn ít thời gian hơn.
- Kỹ năng này giúp bạn nhận ra ưu và nhược điểm của bản thân -> chúng ta sẽ tự đánh giá và nâng cao khả năng và kiến thức của bản thân.
- Kỹ năng quản trị cuộc đời còn giúp chúng ta sẽ biết cách đối mặt với căng thẳng và áp lực, thích nghi với sự thay đổi và tìm cách vượt qua những rào cản.

1.3: Cách để quản trị cuộc đời

- *Trước hết*, bạn phải **thấu hiểu chính bản thân mình**. Quá trình để thấu hiểu chính bản thân mình là quá trình mà tự mình đặt ra những câu hỏi, sớm muộn gì cũng phải tự trả lời những câu hỏi mà mình đã đặt ra:

- + Tôi là ai?
- + Tính cách của tôi như thế nào?
- + Niềm đam mê của tôi là gì? Kỹ năng, điểm mạnh, kiến thức của tôi ra sao?
- + Tôi sẽ là ai trong tương lai và tầm nhìn của tôi như thế nào?
- + Triết lý sống của tôi là gì?
- + Tôi có những giá trị cốt lõi nào?

- *Sau đó là* phải xác định và thiết lập mục tiêu cuộc đời.

+ Thứ nhất là mục tiêu ngắn hạn: Lập những kế hoạch ngắn hạn để hoàn thành những việc sẽ xảy sau một thời gian ngắn nữa. Khi bạn lên kế hoạch làm thế nào

để đạt được mục tiêu như mong muốn, như vậy bạn sẽ dễ dàng hơn trong việc hoàn thành mục tiêu.

+ Thứ hai là mục tiêu dài hạn: Lập ra những kế hoạch dài hạn giúp bạn đạt được ước mơ của mình. Khi bạn lên kế hoạch làm thế nào để đạt được mục tiêu thì bạn sẽ né tránh được những thứ có thể gây cản trở việc bạn đạt được ước mơ đó. Mục tiêu dài hạn được hoàn thành nhờ việc hoàn thành mục tiêu ngắn hạn.

- Phân tích bản thân trên mô hình SWOT: Là mô hình dựa trên điểm mạnh (Strength), điểm yếu (Weakness), cơ hội (Opportunity) và thách thức (Threats).

+ Điểm mạnh (Strength) là những cái mình giỏi, là sở trường của mình, mình có thể làm tốt hơn người khác.

+ Điểm yếu (Weakness) là những thứ mà mình cảm thấy không tự tin và muốn trốn tránh nó.

+ Cơ hội (Opportunity): Đây là những yếu tố để giúp mình thành công? những yếu tố nào hỗ trợ mình trong thực hiện mục tiêu của mình? Và đứng trước những cơ hội đó, bạn phải hành động như thế nào để bạn không bị bỏ lỡ những cơ hội đó?

+ Thách thức (Threats) là những yếu tố khách quan bên ngoài gây khó khăn trong việc học cách làm chủ bản thân mình.

2: Kỹ năng làm việc nhóm

2.1: Khái niệm

Kỹ năng làm việc nhóm là khả năng thiết lập và duy trì mối quan hệ hợp tác tích cực với các thành viên khác để hoàn thành tốt đẹp các mục tiêu chung.

Kỹ năng làm việc nhóm thường diễn ra trong các cuộc họp, các cuộc thảo luận hay một vài hoạt động khác.

Kỹ năng làm việc nhóm bao gồm khả năng hợp tác, khả năng giao tiếp, khả năng thích ứng, lãnh đạo và rất nhiều khía cạnh khác liên quan.

2.2: Vai trò và lợi ích của kỹ năng làm việc nhóm

- Cải thiện kỹ năng giao tiếp của các thành viên trong nhóm.
- Xây dựng được sự gắn kết giữa các thành viên trong nhóm -> từ đó chia sẻ, giúp đỡ nhau trong công việc và cuộc sống.
- Làm việc nhóm có thể giải quyết được mọi vấn đề, hiệu quả công việc cao hơn và tiết kiệm được nhiều thời gian và công sức hơn.
- Làm việc nhóm là cùng nhau tạo ra những ý tưởng khác nhau sau đó đưa ra kết quả cuối cùng. Làm việc nhóm giúp doanh nghiệp loại bỏ được những quyết định sai lầm và từ đó đưa ra quyết định đúng đắn với những đóng góp ý tưởng của nhiều người.
- Làm việc nhóm giúp rèn tính kỷ luật, tức là nhóm bạn sẽ không thể làm theo ý mình mà phải tuân theo quy định chung của nhóm. Một nhóm có tính kỷ luật thì công việc sẽ hoàn thành một cách hiệu quả hơn.
- Làm việc nhóm giúp bạn có cơ hội được học hỏi kiến thức và kinh nghiệm từ những thành viên khác trong nhóm và cảm thấy tự tin hơn trong công việc.

2.3: Một số kỹ năng làm việc nhóm cần phải có

- Đầu tiên là kỹ năng giao tiếp, đây là nền tảng của làm việc nhóm hiệu quả. Điều quan trọng là nói chuyện cởi mở và trung thực với các thành viên khác.
- Biết lắng nghe người khác, giúp bạn tránh được những xung đột không mong muốn.
- Biết tổ chức, phân công đồng đều giữa các thành viên nhưng vẫn phải đảm bảo đúng thời hạn.
- Có năng lực thuyết phục và trình bày những phương án và từ đó đưa ra phương án tốt nhất để giải quyết vấn đề.
- Kỹ năng tổ chức và lên kế hoạch giúp nhóm dễ dàng nắm bắt thông tin, nhiệm vụ và mục đích của từng thành viên.
- Thường xuyên khen ngợi, ủng hộ những cố gắng và nỗ lực của các thành viên trong nhóm.

- Tôn trọng, giúp đỡ lẫn nhau giữa các thành viên trong nhóm, và mỗi thành viên cần có trách nhiệm với công việc mình được giao.
- Hãy chấp nhận những lời chỉ trích, phản hồi từ các thành viên trong nhóm.

3: Kỹ năng tìm kiếm việc làm

3.1: Khái niệm

- Là khả năng tận dụng nhiều nguồn thông tin nhằm tìm kiếm đúng công việc mà mình cảm thấy phù hợp nhất, đem lại lợi ích cao nhất trong vô số công việc được đăng tuyển.

3.2: Vai trò

- Thứ nhất, kỹ năng tìm kiếm việc làm sẽ giúp bạn tìm thấy công việc phù hợp nhanh hơn thông qua sự tiếp cận từ mạng internet,...

- Thứ hai, kỹ năng tìm kiếm việc làm sẽ làm nâng cao năng lực cạnh tranh khi ứng tuyển. Điều đó đồng nghĩa là xác suất để chinh phục thành công các nhà tuyển dụng được cải thiện.

- Thứ ba, kỹ năng tìm kiếm việc làm giúp bạn tiết kiệm được rất nhiều thời gian và chi phí tìm việc khi tìm việc làm, vừa mang đến cho bạn những phương pháp tiếp cận tin tuyển dụng đúng chuyên môn, đúng sở thích và phù hợp với năng lực của mình.

4: Một số kỹ năng khác

- Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp: là kỹ năng thể hiện hình ảnh tích cực, đáng nhớ khi bạn gặp gỡ người khác lần đầu tiên.
- Kỹ năng lắng nghe và phản hồi tích cực trong giao tiếp: Kỹ năng lắng nghe tích cực là tập trung, chú ý vào người nói với nội dung mà người nói truyền đạt, còn kỹ năng phản hồi tích cực là phản hồi lại sau khi lắng nghe được những gì mà người nói truyền đạt.
- Kỹ năng quản lý cảm xúc: là tạo sự thoải mái và tránh xung đột, hiểu lầm trong giao tiếp.

III: TỰ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ TỪNG KỸ NĂNG ĐÃ HỌC

1/ Điểm mạnh (Strength)

- Vui vẻ, hòa nhập với mọi người xung quanh
- Thích tìm hiểu, khám phá ra những thứ mới mẻ
- Có tinh thần, trách nhiệm cao trong công việc
- Có khả năng phân tích và xử lý tình huống tốt
- Có tính kiên nhẫn hoặc kiềm chế cảm xúc

2/ Điểm yếu (Weakness)

- Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ (VD: Tiếng Anh,...) còn chưa được tốt
- Khi gặp áp lực thường có những hành động tiêu cực và không muốn nói chuyện với bất kỳ ai.
- Giọng nói chưa được hay, kiểu nói còn rất hay vấp
- Thiếu kỹ năng quản lý thời gian

3/ Cơ hội (Opportunity)

- Giao tiếp được với nhiều người và học hỏi được nhiều kiến thức trong xã hội
- Tham gia các hoạt động thực tế, một số chương trình tập huấn liên quan đến kỹ năng giao tiếp để nâng cao hiệu quả về giao tiếp

4/ Thách thức (Threats)

- Chưa tiếp cận nhiều các vấn đề trong thực tế
- Chưa có nhiều kinh nghiệm trong các lĩnh vực
- Khó duy trì được một mối quan hệ lâu dài
- Khó khăn trong việc tìm kiếm việc làm và mức độ cạnh tranh ngày càng tăng

IV: KẾ HOẠCH RÈN LUYỆN ĐỐI VỚI TỪNG KỸ NĂNG

- Kỹ năng quản trị cuộc đời:
 - + Đầu tiên là xác định được mục tiêu, những thứ mình cần phải đạt được trong tương lai của mình, sau đó là học cách quản lý thời gian một cách hiệu quả. Đồng thời cần phải học hỏi và phát triển liên tục nhằm tìm kiếm và nắm bắt những cơ hội tốt nhất. Đi kèm với đó thì mình cần phải biết cách tự quản lý và giảm căng thẳng.
- Kỹ năng làm việc nhóm:
 - + Trước tiên ta cần phải tự biết được điểm mạnh và hạn chế của mình để tiếp tục phát triển

- + Tích cực tham gia các hoạt động nhóm, sẵn sàng học hỏi nhiều kiến thức cũng như kinh nghiệm từ các thành viên khác.
- Kỹ năng tìm kiếm việc làm:
 - + Đầu tiên phải xác định được mục tiêu về công việc và nhu cầu của bản thân như thế nào, từ đó mới có thể chọn đúng công việc mà mình mong muốn
 - + Nâng cao kỹ năng phỏng vấn của mình bằng cách tìm hiểu về công ty và vị trí bản thân mong muốn
 - + Theo dõi một số trang web của nhà tuyển dụng để gửi hồ sơ ngay khi có cơ hội.
- Kỹ năng quản lý cảm xúc:
 - + Chúng ta cần dành thời gian để tự thấu hiểu bản thân, học cách nhận biết cảm xúc một cách tích cực, ta vẫn có thể tập trung vào việc lắng nghe cảm xúc của người khác để có thể tiếp xúc với những loại cảm xúc khác nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1: <https://www.pace.edu.vn/tin-kho-tri-thuc/ky-nang-giao-tiep>
- 2: <https://langmaster.edu.vn/ky-nang-giao-tiep-dinh-nghia-vai-tro-va-cach-phat-trien>
- 3: <https://huynhkimtuyen.com/quan-tri-cuoc-doi-tam-quan-trong-va-nhung-cach-lam-don-gian/>
- 4: <https://talentbold.com/tam-quan-trong-cua-ky-nang-tim-kiem-viec-lam-1088-ns#khai-niem>